

# DRAAIBOEK

IMPLEMENTATIE

E-CONSULT

in de Jeugdgezondheidszorg



Dit is een  
interactieve pdf

# INHOUD

Inleiding **3**

Leeswijzer draaiboek e-consulteren **5**

Voorwaarden en kaders **6**

Kosten voor de opstart en inzet van e-consulteren met rekentool **7**

## IMPLEMENTATIE VAN HET ZORGPAD 'E-CONSULTEN' IN DE JGZ **8**

Welke belemmeringen en kansen ervaren organisaties? **8**

Welke belemmeringen en kansen ervaren professionals? **9**

Hoe benut je de vrijgekomen tijd? **11**

## HOE ORGANISEER JE HET? **13**

Hoe organiseer je de toeleiding naar het zorgpad 'e-consulteren'? **14**

Afbeelding 1: Hoe ziet het zorgpad 'e-consulteren' eruit? **15**

Hoe organiseer je het e-consult? **17**

Hoe organiseer je de communicatie met ouders en  
JGZ professionals over het e-consult? **22**

Afbeelding 2: Wat volgt na de uitnodiging naar ouders? **23**

## MOGELIJKHEDEN TOT VERBETERING **28**

Optie 1: Medewerkersportaal **28**

Optie 2: ouders meenemen in de inhoud van het e-consult **31**

Optie 3: Zorgpad 'e-consulteren' voor anderstaligen **32**

Achtergrondinformatie als Worddocument **33**

# Inleiding

Dit is een draaiboek voor de implementatie van e-consulteren in de jeugdgezondheidszorg (JGZ) opgesteld vanuit onze bevindingen en opgedane ervaring met het opzetten en testen van e-consulteren binnen de JGZ.

De aanleiding voor de ontwikkeling van het zorgpad 'e-consulteren' komt voort uit het promotieonderzoek 'Vroegsignalering van opvoed- en opgroei problemen bij jonge kinderen: een gestructureerde dialoog met ouders'. De resultaten lieten zien dat met de SPARK-methode (een gestructureerd vraaggesprek met ouders) op een valide en betrouwbare manier de opvoed- en opgroeisituatie in kaart wordt gebracht.

In gezamenlijke besluitvorming tussen ouders en JGZ professional kwam een deel tot de conclusie dat meer aandacht en zorg nodig was.

Bij een grote groep ouders was wat betreft bijpassend vervolgaanbod juist behoefte aan minder, dan wel andere manieren van contact. Terwijl in de mogelijkheden van de JGZ qua contact aanbod minder variatie zat. Zo ontstond het idee voor het project 'Zorgpaden in de JGZ' dat in 2013 is uitgevoerd. Hierin werd eerst een zorgpad ontwikkeld voor een groot deel van de JGZ populatie, namelijk kinderen met laag risico op

opvoed- en opgroei problemen, om aan te sluiten op behoeften van ouders uit deze groep. Hiermee ontstond tevens de mogelijkheid om tijd vrij te maken voor gezinnen die meer aandacht en zorg nodig hebben.

Het zorgpad 'e-consulteren' is ontwikkeld met professionals, ouders en wetenschappers. Na de ontwikkelfase is een pilot uitgevoerd, om de haalbaarheid van het zorgpad 'e-consulteren' in de dagelijkse praktijk uit te testen, waaruit bleek dat ouders enorm tevreden waren over het zorgpad 'e-consulteren'. Professionals daarentegen niet, zij hadden gedurende de pilotfase te maken met de nodige technische problemen, en konden zich niet voorstellen dat ouders over dit nieuwe aanbod tevreden zouden zijn.

Echter, de mening van ouders motiveerde de professionals om toch door te gaan met het zorgpad 'e-consulteren'. Met de kennis en ervaring uit de ontwikkelfase en haalbaarheidsstudie was het tijd voor de volgende stap en hebben we een vervolgonderzoek opgezet om de waarde van het e-consult ten opzichte van een bezoek aan het consultatiebureau te onderzoeken: 'Zorgpad met e-consulteren voor peuters met een laag risico op opvoed- en opgroei problemen: een gerandomiseerde trial'.





De resultaten van dit onderzoek laten zien dat

- Het aannemelijk is om het zorgpad ‘e-consulteren’ voor een geselecteerde groep ouders met jonge kinderen in te zetten als een passend alternatief zonder negatieve consequenties qua ontwikkeling en veiligheid van deze kinderen.
- Ouders waren, evenals in 2013, positief over het e-consult.
- Het onderzoek liet zien dat het percentage dat in aanmerking komt voor het zorgpad ‘e-consulteren’ de laag risico groep is – 10%. Dit biedt kansen om de zorg (juist ook voor andere groepen met verhoogd of hoog risico op opvoed- en opgroei problemen) écht anders te verdelen c.q. te organiseren.
- Professionals spelen een cruciale rol bij het daadwerkelijk bereiken van dit percentage. Vergeleken met de resultaten uit 2013 zijn de professionals opgeschoven wat betreft tevredenheid, er is echter blijvend aandacht nodig voor het draagvlak onder professionals. Zo bleek ook uit het masteronderzoek van Vullings (2018) dat het wel of niet ingaan van ouders op het aanbod voor het zorgpad ‘e-consulteren’ voornamelijk afhangt van de professional die het aanbod e-consulteren met de ouder bespreekt.
- Managers kunnen hierin ook een rol pakken door op gestructureerde wijze en in samenspraak met de professionals het benutten van vrijkomende tijd te bespreken en te organiseren direct na de besluitvorming om het zorgpad ‘e-consulteren’ te introduceren. Hiermee kan worden voorkomen dat de tijd ‘vervliegt’ of wordt gezien als een bezuiniging. Hetgeen de zorg is van professionals. Zo kan er op een positieve manier worden bijgedragen aan het draagvlak van JGZ professionals voor de implementatie van het zorgpad ‘e-consulteren’.

# Leeswijzer draaiboek e-consulten

Jijzelf hebt (of vanuit jouw organisatie is er) interesse voor het gebruik van e-consulten in de JGZ. Of wellicht is de keus al gemaakt om te gaan werken met e-consulten. Dit draaiboek geeft informatie over de te zetten stappen en te maken keuzes binnen het implementatie en inrichtingsproces van een zorgpad 'e-consulten', op basis van de opgedane ervaring en kennis vanuit het onderzoek 'Zorgpad met e-consulten voor peuters met een laag risico op opvoed- en opgroei problemen: een gerandomiseerde trial'.

Dit draaiboek beoogt een uitgebreide doelgroep te bedienen. Een greep uit de doelgroep: managers, kwaliteitsmedewerkers, beleidsmedewerkers, adviseurs, stafmedewerkers, JGZ professionals, functioneel beheerders en administratief medewerkers/planners. Om iedere lezer de

gewenste informatie te geven is er aan het einde van elk hoofdstuk een keuzemenu. Op basis van jouw specifieke behoefte aan informatie wordt je door het document geleid, je kunt hiervoor klikken op de titel waarover jij meer wilt weten.

Het zorgpad 'e-consulten' toegepast in de haalbaarheid- en effectstudie bevat e-consulten voor het jonge kind in de leeftijd van 2, 2½ en 3 jaar. Maar de toepassing is ook mogelijk op andere momenten. Om die reden worden generieke aspecten van het e-consult in dit draaiboek aangehouden. Daar waar concreet gebruikte materialen van de e-consulten op de leeftijd van 2, 2½ en 3 jaar als voorbeeld beschikbaar zijn, is een link in het draaiboek opgenomen.



## WAAR WIL JE MEER OVER WETEN?

- > Inleiding
- > Voorwaarden en kaders
- > Kosten voor de opstart en inzet van e-consulten met rekentool
- > Hoe implementeer je het zorgpad 'e-consulten' in de JGZ?
- > Hoe organiseer je het?
- > Mogelijkheden tot verbetering

# Voorwaarden en kaders

Voordat er gestart kan worden met het aanpassen van het proces naar jouw eigen organisatie, zijn onderstaande punten van belang:

- Er wordt met een valide en betrouwbare inschatting van de opvoed- en opgroeisituatie binnen de organisatie gewerkt (in dit onderzoek en in het ontwikkelproject is hiervoor de SPARK-methode ingezet); zodat een juiste selectie wordt gemaakt van kinderen waarvoor het zorgpad ‘e-consulten’ een passend vervolg kan zijn. Met andere woorden een voorwaarde voor de juiste zorg op de juiste plaats.
- Er is een digitaal dossier en een ouderportaal aanwezig, waarbinnen digitaal verkeer veilig tussen ouders en JGZ professionals mogelijk is;
- Iemand binnen de organisatie is kartrekker c.q. verantwoordelijk voor het inrichten van het e-consult;
- Het proces rondom het uitnodigen van ouders en terugkoppelen wordt zoveel mogelijk geautomatiseerd; in dit draaiboek komen een aantal keuzemogelijkheden aan bod voor de mate van automatisering, ondersteuning en inrichting van dit proces (bijvoorbeeld wel of niet kiezen voor een aanvullend medewerkersportaal; oudervragenlijsten inrichten binnen het digitaal dossier of als applicatie inrichten en koppelen aan het digitaal dossier).

## WAAR WIL JE MEER OVER WETEN?

- > Inleiding
- > Voorwaarden en kaders
- > Kosten voor de opstart en inzet van e-consulten met rekentool
- > Hoe implementeer je het zorgpad ‘e-consulten’ in de JGZ?
- > Hoe organiseer je het?
- > Mogelijkheden tot verbetering

# Kosten voor de opstart en inzet van e-consulten

De opstart van een zorgpad 'e-consulten' brengt kosten met zich mee. Gedurende het effectonderzoek is in samenwerking tussen de JGZ-organisatie en de onderzoeksgroep een e-consult ingericht en in gebruik genomen. De tijdsinvestering en bijbehorende kosten die nodig waren voor de inrichting en uitvoering zijn in kaart gebracht en afgezet tegen de tijdsinvestering en bijbehorende kosten die een fysiek consult met zich meebrengt.

De keuzes en investeringen van deze organisatie vormen de basis voor een door ons ontwikkelde rekentool. Daarnaast zijn ook andere resultaten uit het onderzoek meegenomen in deze rekentool, zoals het percentage kinderen dat ingaat op het aanbod van een e-consult en het percentage kinderen dat na een e-consult nog opvolging van de professional behoeft. Aan de rekentool kunnen eigen organisatie-specifieke kenmerken worden toegevoegd om zo een kostenindicatie te berekenen, met daarbij binnen welk termijn de tijdswinst verwacht kan worden.



## DE REKENTOOL

Disclaimer: de kosten-batenanalyse van deze rekentool is gebaseerd op de procesinrichting en cijfers van één specifieke organisatie. Afhankelijk van de verschillen in procesinrichting, loonkosten en de populatie kunnen de werkelijke kosten variëren. Hier dient bij de interpretatie van de uitkomsten rekening mee gehouden te worden.

### WAAR WIL JE MEER OVER WETEN?

- > Inleiding
- > Voorwaarden en kaders
- > Kosten voor de opstart en inzet van e-consulten met rekentool
- > Hoe implementeer je het zorgpad 'e-consulten' in de JGZ?
- > Hoe organiseer je het?
- > Mogelijkheden tot verbetering

# IMPLEMENTATIE VAN HET ZORGPAD 'E-CONSULTEN' IN DE JGZ

Gedurende het onderzoek is data verzameld op organisatieniveau en uitvoeringsniveau om een beeld te krijgen van de sterke punten en eventuele valkuilen en problemen die kunnen opspelen tijdens de implementatie van een zorgpad 'e-consulten' in de JGZ.

## Welke belemmeringen en kansen ervaren organisaties?

De belemmeringen en kansen die organisaties hebben ervaren zijn uitgevraagd middels de e-Health Implementation Toolkit (e-HIT). De e-HIT beoordeelt in hoeverre een implementatie past bij de interne structuren van een organisatie en de context die de organisatie beïnvloedt (externe factoren). De e-HIT vraagt zeven onderwerpen aan de hand van stellingen uit: 1) landelijk en regionaal beleid, 2) cultuur, 3) middelen en risico, 4) interventie (zorgpad 'e-consulten' ), 5) workflow en training, 6) relaties en 7) opvattingen ten opzichte van de interventie.

De e-HIT is ingevuld door JGZ professionals, staf- en beleidsmedewerkers en gemeenten, verspreid over Nederland: Alkmaar, Amsterdam, Capelle aan den IJssel, Eindhoven, Goes, Helmond, 's-Hertogenbosch, Meppel, Rotterdam, Varsseveld en Zaandam.

Uit de resultaten blijkt dat de implementatie van het zorgpad 'e-consulten' goed past binnen het landelijk en regionaal beleid en ook de opvattingen ten opzichte van de interventie hoog scoort. De onderwerpen 'cultuur', 'middelen en risico', en 'interventie' zijn volgens de meeste reacties ook bevorderend voor de implementatie.

*'Landelijk en regionaal zijn we de laatste jaren bezig met meer maatwerk, LPK werken is maatwerk leveren. E-consulten zouden in deze gedachtegang goed passen.'*

Mogelijke valkuilen komen in beeld bij de onderwerpen 'Workflow en training' en 'Relaties'. Bij 'Workflow en training' komt naar voren dat de implementatie van e-consult training vraagt en er een periodieke toename van werkdruk ontstaat. Het is aan te bevelen om voorafgaand aan de implementatie trainingen te organiseren en het startmoment strategisch te kiezen (niet midden in een update van een digitaal systeem, of een zomervakantie). De resultaten van het onderwerp 'Relaties' laten zien dat de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor gebruik van e-consulten ligt bij verschillende organisatiedelen of afdelingen, hetgeen de implementatie kan bemoeilijken.



*‘De organisatie steunt de implementatie van e-consulteren, er is echter ook nog wel weerstand te verwachten. Veranderen kost tijd. Maar er zijn zeker koplopers die implementatie van e-consulteren ondersteunen.’*



Met name bij de opstart van het zorgpad ‘e-consulteren’ is het essentieel dat verschillende afdelingen gelijktijdig samenwerken om een eindproduct neer te zetten. Het is aan te raden om gedurende de opstartperiode een projectleider of verantwoordelijk medewerker aan te stellen die het gezamenlijk einddoel voor ogen heeft en houdt, het proces kan leiden en zorg draagt voor communicatie met alle medewerkers.

### **Welke belemmeringen en kansen ervaren professionals?**

Zowel gedurende het effectonderzoek als destijds bij de haalbaarheidsstudie is op eenzelfde wijze het gebruikers-

oordeel gevraagd aan de jeugdverpleegkundigen. De jeugdverpleegkundige is degene die binnen deze onderzoeken het aanbod van het zorgpad ‘e-consulteren’ met de ouders bespreekt en de melding krijgt als uit het e-consult blijkt dat actie van een JGZ professional nodig is. Het onderzoek werd in twee organisaties uitgevoerd, 84,6% van de aan het onderzoek deelnemende jeugdverpleegkundigen reageerden op het gebruikersoordeel.

De meeste jeugdverpleegkundigen stonden voorafgaand aan het onderzoek neutraal tegenover het e-consult. Het bespreken van het e-consult met ouders als mogelijk vervolg, tijdens het contactmoment dat is ingericht als toeleiding naar een e-consult, gaat hen goed af. Het e-consult voldoet aan hun verwachtingen, maar het vervangen van één of meerdere fysieke consulteren door een e-consult vinden zij matig. Overall zijn 83,3% van de jeugdverpleegkundigen redelijk tot erg tevreden over het e-consult.

Dit betekent dat de jeugdverpleegkundigen positiever zijn over het werken met e-consulteren dan tijdens het ontwikkelproject in 2013. In 2013 was nl slechts 41,7% van de jeugdverpleegkundigen redelijk tot erg tevreden. Het is belangrijk om blijvend aandacht te hebben voor de professionals en hen mee te nemen in het proces.





Zij spelen een cruciale rol, zoals ook blijkt uit de masterthesis: beïnvloedende factoren bij de keuze van ouders voor het e-consult dat is uitgevoerd bij de start van dit onderzoek. Binnen deze masterthesis is onderzocht welke ouder- en gezinskenmerken invloed hebben op de keuze die de ouder maakt om al dan niet in te gaan op het aanbod voor een zorgpad 'e-consulten'.

Vanwege de grote verschillen in houding ten opzichte van het e-consult tussen ouders en verpleegkundigen in het ontwikkelproject werden ook kenmerken van de verpleegkundigen meegenomen. 749 ouders en 48 verpleegkundigen vanuit de GGD Zeeland hebben meegedaan aan het onderzoek beschreven in de masterthesis. Uit de resultaten bleek dat de keuze van de ouders of ze wel of niet ingaan op het aanbod voor een zorgpad 'e-consulten' voornamelijk afhangt van de jeugdverpleegkundige die het aanbod e-consulten met de ouder bespreekt.

### Tip!

De tevredenheid en mening van ouders is voor de professionals een belangrijke drijfveer om het zorgpad 'e-consulten' aan te bieden aan ouders voor wie het een passend vervolg zou kunnen zijn. Ook de ervaring ten tijde van de COVID-19 crisis heeft bijgedragen aan het draagvlak. Door de tevredenheid en mening van ouders en eventueel ook professionals over het e-consult te monitoren (door een gebruikersoordeel te vragen na afloop van het e-consult) kan de mate van tevredenheid en mening van 'hun' ouders aan de professionals worden teruggekoppeld. Het gebruikersoordeel dat in het onderzoek gebruikt is om de mening van ouders en professionals te monitoren is te vinden in de achtergrondinformatie zorgpad 'e-consulten'.



### Hoe benut je de vrijgekomen tijd?

Het zorgpad 'e-consulten' is ontwikkeld om aan te sluiten op behoeften van ouders en om tijd vrij te maken voor gezinnen die meer zorg nodig hebben. Vanuit onderzoek naar taakherschikking weten we dat, wanneer er door een andere manier van werken tijd vrij komt, het belangrijk is om vooraf na te denken over het benutten van deze vrijgekomen tijd. Het is aan te raden om dit op een gestructureerde wijze en in samenspraak met professionals aan te pakken.

Ook binnen dit e-consult onderzoek bleek bij het vooraf nadenken over het benutten van de vrij te komen tijd, dat deze tijd in feite al besteed was, voornamelijk door zwangerschapsverlof en voor de inzet van een extra check als onderdeel van het effectonderzoek. Dit laat het belang zien om het benutten van vrijkomende tijd vanuit het management direct bij implementatie van het zorgpad 'e-consulten' mee te nemen, als je werkelijk ruimte wilt creëren voor zorg op maat/het anders besteden van de beschikbare tijd van JGZ professionals.

Ondanks dat de vrijgekomen tijd binnen het onderzoek reeds was ingevuld zijn wel focusgroepen (groeps-interviews) met jeugdverpleegkundigen en jeugdartsen georganiseerd, om zo ideeën voor het benutten van tijd uit de praktijk op te halen. Deze JGZ professionals gaven aan de vrijkomende tijd graag te willen besteden aan:

- **Aanvullend aanbod voor zorg op maat**  
Bijvoorbeeld: extra consulten of uitbreiding van de consultduur, inzet van Home Start, hulp bij zindelijkheidsstraining, taalcoaching, observaties op het kinderdagverblijf of peuterspeelzaal, helpen bij toeleiding naar juiste hulpverlening (bijvoorbeeld thuisbegeleiding) en het sociale netwerk rond ouders betrekken.
- **Aanbod aan alle ouders ten behoeve van vroeg-signalering en versterking ouderrol**  
Bijvoorbeeld: een inloopspreekuur of digitaal spreekuur, inzet video hometraining bij alle ouders (bijvoorbeeld met een kind tussen 2 weken en 3 maanden), cursussen organiseren over opvoeding.
- **Rol van de professional**  
Bijvoorbeeld: ruimte voor administratieve taken, overleg (zowel intercollegiaal als extern bv met peuterspeelzaal) en een rol als casemanager oppakken bij doorverwijzingen.



## Tip!

12

Uit gesprekken met professionals tijdens de trainingsfasen in dit onderzoek valt op dat professionals zich grote zorgen maken over het wel of niet realiseren van vrijkomende tijd; ofwel angst dat het om een bezuiniging gaat. Door als management direct bij implementatie van het zorgpad ‘e-consulten’ het benutten van vrijkomende tijd op gestructureerde wijze en in samenspraak met professionals op te pakken, kun je juist het draagvlak van JGZ professionals positief beïnvloeden.

## WAAR WIL JE MEER OVER WETEN?

- > Inleiding
- > Voorwaarden en kaders
- > Kosten voor de opstart en inzet van e-consulten met rekentool
- > Hoe implementeer je het zorgpad ‘e-consulten’ in de JGZ?
- > Hoe organiseer je het?
- > Mogelijkheden tot verbetering

# HOE ORGANISEER JE HET?

De processen die nodig zijn om het zorgpad ‘e-consulteren’ te realiseren, zijn op meerdere manieren te organiseren. De keuzes die jij of jouw organisatie maakt, bepalen de mate van automatisering van het proces. De mate van automatisering, is bepalend voor de hoogte van de opstartkosten van het werken met e-consulteren maar ook voor de snelheid waarop tijdswinst ontstaat.

De keuze voor een bepaalde procesinrichting wordt vaak ingegeven door reeds bestaande procesinrichtingen zoals bijvoorbeeld het al dan niet gebruik maken van een ouderportaal en middelen waarover jouw organisatie beschikt.

In de praktijk bleek echter dat bestaande procesinrichtingen en de samenwerking met desbetreffende DD JGZ leverancier leidend waren in de mogelijkheden en vervolgkeuzes. Terwijl het vanuit innovatie oogpunt en digitale mogelijkheden interessant zou zijn om zeker ook andere opties buiten het DD JGZ in ogenschouw te nemen. Door te kiezen voor een meer modulaire aanpak met verbinding tussen verschillende IT systemen vanuit de sterke kanten van elk systeem, wordt je als organisatie minder afhankelijk van één leverancier en wordt sneller, meer digitaal en innovatiever schakelen mogelijk.

Naast de gebruikte uitvoering in dit effectonderzoek zullen we ook de mogelijkheden die we voorafgaand aan dit onderzoek verkend hebben, delen. Op deze manier willen we een overzicht bieden dat helpt bij de te maken keuzes en de daarbij horende besluitvorming rondom het werken met e-consulteren.

Met het doorlezen van de komende hoofdstukken krijg je in chronologische volgorde een beeld van hoe het zorgpad ‘e-consulteren’ eruit ziet in de praktijk voor ouders en professionals. Daarbinnen komen de hierboven aangestipte mogelijkheden aan bod.

## GA DIRECT DOOR NAAR

- > [Hoe organiseer je de toeleiding naar het zorgpad ‘e-consulteren’?](#)
- > [Hoe organiseer je het e-consult?](#)
- > [Hoe organiseer je de communicatie met ouders en medewerkers rondom het e-consult?](#)

Aan het eind van elk hoofdstuk wordt benoemd wat er bereikt is wanneer de beschreven stap is uitgevoerd.

### Hoe organiseer je de toeleiding naar het zorgpad 'e-consulteren'?

Het fysieke contactmoment voorafgaand aan het zorgpad 'e-consulteren' is het moment dat de ouders en hun kind samen met de JGZ professional bepalen of e-consulteren een passend vervolg zou kunnen zijn voor de komende periode.

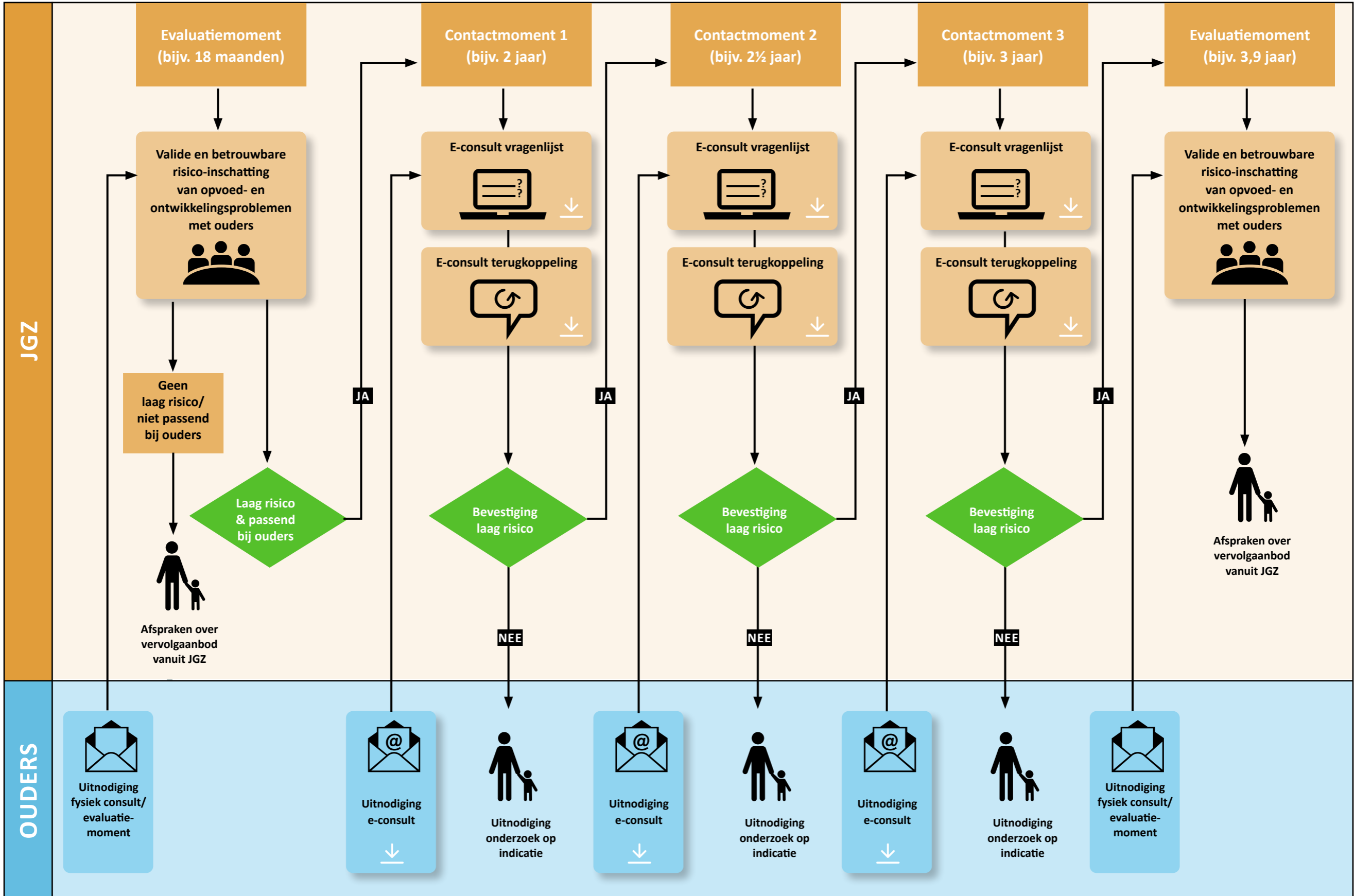
Het is logisch om hiervoor gebruik te maken van de in het Landelijk Professioneel Kader benoemde evaluatiemomenten. Daarin wordt aangeraden om aan het eind van elke leeftijdsfase een evaluatie in te bouwen met ouders/jongeren. Ouders en jongere kijken daarbij samen met de JGZ-professional terug op de voorafgaande periode, naar hoe het nu gaat en blikken vooruit. Elke periode behelst andere ontwikkelingen van kind en jeugdige en andere vaardigheden van ouder(s). Er wordt steeds voortgebouwd op de ontwikkelingen en vaardigheden opgedaan in de voorafgaande periode. Het is verstandig voldoende tijd te nemen voor het evalueren en vooruitkijken.

Zo krijgt de ouder en de JGZ-professional een beeld van de situatie en bijbehorende zorgbehoeften, wat input geeft voor passende ondersteuning voor de komende periode.

Bijvoorbeeld of de keuze voor het zorgpad 'e-consulteren' een passend vervolg zou kunnen zijn. Om daadwerkelijk zorg op maat ofwel het bieden van de juiste zorg op de juiste plek en juiste manier is een valide en betrouwbare inrichting van zo'n evaluatiemoment die tevens dient als selectie moment voor de komende periode essentieel. Zo ook voor het zorgpad 'e-consulteren'. Dit is naast belangrijk voor kinderen en ouders, ook het meest rendabel voor het zorgpad 'e-consulteren', dat wil zeggen: bij een goede selectie wordt de uitval (die extra actie vraagt van de JGZ professional) tijdens het proces beperkt.

Afbeelding 1 geeft een overzicht van het algemene proces van het zorgpad 'e-consulteren'.

AFBEELDING 1: Hoe ziet het zorgpad 'e-consulteren' eruit?





### Tip!

Door bij het inrichten van een nieuwe werkwijze een aantal gegevens te verzamelen ontstaat inzicht in het voordeel wat het zorgpad ‘e-consulteren’ oplevert. Zo kun je meetbaar maken welke tijd vrijkomt voor kinderen die meer zorg en aandacht nodig hebben. Interessante gegevens hiervoor zijn: het percentage kinderen dat geschikt is voor het zorgpad ‘e-consulteren’, welke ouders uitgenodigd worden en hoeveel kinderen daadwerkelijk het zorgpad volgen.

Dit kun je vormgeven door na het registreren risico inschatting laag, enkele vervolgvragen (zie voorbeeld) te registreren.

#### VOORBEELD

Risico inschatting	laag/verhoogd/hog
Zorgpad ‘e-consulteren’ passend	ja/nee
Ouder(s) uitgenodigd	ja/nee
Vervolg met zorgpad ‘e-consulteren’	ja/nee

#### Randvoorwaarde:

- Draag zorg voor een valide en betrouwbare inschatting van de opvoed- en opgroeisituatie met ouders (in dit onderzoek en in het ontwikkelproject is hiervoor de SPARK-methode ingezet); zodat een juiste selectie wordt gemaakt van kinderen waarvoor het zorgpad ‘e-consulteren’ een passend vervolg kan zijn.

#### WAT HEB JE BEREIKT?

Je weet voor welke kinderen en ouders het zorgpad ‘e-consulteren’ passend is, door een evaluatiemoment met een valide en betrouwbare selectiemethode in te richten.





### Hoe organiseer je het 'e-consult'?

Het doel van het e-consult is aan te sluiten op behoeften van ouders en kind waarbij sprake is van laag risico op opvoed- en opgroei problemen en passend is bij de competentie en mogelijkheden van ouders. Als tussen ouders en professional afgesproken is dat dit een voor hen passend vervolg is, krijgen ouders middels het e-consult tools aangereikt om naar de ontwikkeling en opvoedingssituatie van hun eigen kind te kijken.

Deze manier van monitoring met valide vragenlijsten en online feedback door het JGZ team combineert flexibiliteit en eigen regie voor ouders met behoud van contact tussen ouders en JGZ. De door ouders ingevulde informatie is de basis voor de beslissing of het e-consult nader bekeken moet worden door de JGZ-professional of automatisch kan worden teruggekoppeld. Het is daarom van belang dat gevalideerde oudervragenlijsten worden gebruikt als tools binnen het e-consult. Hiervan is aangetoond dat de vragen meten wat zij zeggen te meten en daarbij is ook onderzocht bij welke uitkomst een vervolgactie nodig is.



### Zorgpad 'e-consulteren' voor andere leeftijden

17

Afbeelding 1 geeft een overzicht van het algemene proces van het zorgpad 'e-consulteren'. Het ontwikkelde zorgpad 'e-consulteren' voor kinderen van 2, 2½ en 3 jaar, toegepast in de haalbaarheid- en effectstudie, is hierbij als voorbeeld gebruikt. Het is echter ook mogelijk om e-consulteren te ontwikkelen voor andere leeftijden.

De e-consulteren zijn vormgegeven door het onderzoeksteam in samenwerking met ouders en JGZ professionals op basis van de inhoud van een contactmoment conform het basispakket. Deze basis kan ook gebruikt worden voor het vormgeven van e-consulteren voor andere leeftijden.

#### In een e-consult komt aan bod:

- 1 leeftijdsspecifieke ontwikkelingsvaardigheden van het kind
- 2 eventuele vragen of zorgen van ouders
- 3 opvoed ervaringen van ouders
- 4 ingrijpende gebeurtenissen
- 5 inschatting van de draagkracht en draaglast.

## GOED OM TE WETEN

Uit de resultaten van het gebruikersoordeel blijkt dat ouders het onderdeel van het e-consult over ontwikkelingsvaardigheden van hun kind veel belangrijker vinden dan de andere onderdelen. Terwijl JGZ professionals alle onderdelen belangrijk vinden.



Door de hierboven beschreven onderdelen binnen een e-consult aan bod te laten komen, krijgen zowel ouders als JGZ-professionals een beeld van de situatie. Deze wordt gebruikt voor de bevestiging van het lage risico. De ouder heeft daarnaast altijd de mogelijkheid om zelf het initiatief te nemen tot een fysieke afspraak. Op deze manier vullen ouders zelf het digitaal dossier van hun kind mee in.

18

### Randvoorwaarden:

- Er is iemand kartrekker c.q. verantwoordelijk binnen de organisatie voor het inrichten van het e-consult.
- Er is een digitaal dossier en een ouderportaal aanwezig, waarbinnen digitaal verkeer veilig tussen ouders en JGZ professionals mogelijk is zoals het ontvangen van een terugkoppeling op ingevulde vragenlijsten.
- Ouders kunnen oudervragenlijsten digitaal invullen met een koppeling naar het digitaal dossier zodat ouders het digitaal dossier van hun kind mee invullen.

Deze tabel bevat een overzicht van de mogelijkheden voor het inrichten van het e-consult, inclusief de voor- en nadelen en de bijbehorende consequenties.

**TABEL 1**

Mogelijkheden	Voordelen	Nadelen	Consequenties
<p><b>1</b></p> <p><b>Modulaire inrichting</b>  <b>Digitale tools zoals bv ouder-vragenlijsten en medewerkers-portaal worden ingericht in een low-of no-code applicatie en via API's gekoppeld aan het DD JGZ</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Gebruiksvriendelijk wat betreft:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a Inrichten</li> <li>b Wijzigingen doorvoeren</li> <li>c Scoreberekening (kwantificeren 'bevestiging laag risico' of 'uitnodiging onderzoek op indicatie')</li> </ol> </li> <li>2 Eenvoudige realisatie van extra modules</li> <li>3 Flexibel gebruik van de module, zit niet vast aan een standaard ingericht contactmoment</li> <li>4 Hergebruik ontwikkelde modules ongeacht welk DD JGZ in gebruik is</li> <li>5 Na training kan functioneel beheer zelf aanvullende modules bouwen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Afhankelijk van de DD JGZ leverancier voor koppeling via API's</li> <li>2 Afhankelijk van meerdere leveranciers. Aanpassingen van de ene leverancier kunnen van invloed zijn op het systeem van de andere leverancier.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Het inrichten van het e-consult past het beste bij de bevoegdheden en competenties van een applicatiebeheerder. Het is aan te bevelen de verantwoordelijkheid daar te leggen.</li> <li>2 Alles wat je zou willen automatiseren is mogelijk</li> <li>3 Goede afstemming tussen de leveranciers nodig. De resultaten van het e-consult worden automatisch opgenomen in het dossier van het kind. Indien deze koppeling niet gerealiseerd kan worden, kan dit worden opgevangen door te werken met een update-script via functioneel beheer.</li> <li>4 Realtime data ter beschikking</li> </ol>

## Mogelijkheden

2

**Digitale vragenlijsten en bijbehorende terugkoppeling als onderdelen van het e-consult worden ingericht in het DD JGZ**

## Voordelen

- 1 Eén leverancier
- 2 Eén applicatie voor alle functionaliteiten

## Nadelen

- 1 Afhankelijk van leverancier bij de wijze van opzet, layout, functionaliteiten en het moment van aanpassingen
- 2 Geen keuzevrijheid in leverancier en technologie
- 3 Een DD JGZ heeft de functie van een dossierkast. Dit matcht niet met het ontwikkelen/uitproberen/implementeren van nieuwe ontwikkelingen

## Consequenties

- 1 Mate van automatisering is afhankelijk van DD JGZ
- 2 Indien de keuze voor het automatisch inplannen van de e-consulten niet haalbaar is, is het aan te bevelen dat 'één persoon' (bijvoorbeeld de planning) binnen de organisatie verantwoordelijk is voor het plannen van de e-consulten in plaats van elke professional voor diens 'eigen' kinderen.
- 3 Indien de scoreberekening van de ingevulde informatie van ouders niet automatisch kan worden uitgevoerd dan kan dit worden opgevangen door het genereren van rapporten op basis van een template/query van een BO- of rapporteringsspecialist. Dit betekent ook dat de scores die in desbetreffende kinddossiers nog overgenomen moeten worden en het inzetten van de vervol-gactie, die op basis van de uitkomst van de scoreberekening gebeurt, handmatig moet worden opgepakt. De vervol-gactie bestaat uit een bijpas-sende terugkoppeling voor ouders in het ouderportaal klaarzetten en indien nodig een attentie mail naar de JGZ professional versturen. Het is aan te bevelen dat 'één persoon' binnen de organisatieverantwoordelijk is voor deze verwerking, bijvoorbeeld de planning.
- 4 Bij wisselen van DD JGZ leverancier moeten de digitale vragenlijsten en bijbehorende terugkoppeling opnieuw worden ingericht

Mogelijkheden

3

**Digitale vragenlijsten worden ingericht in het DD JGZ met een specifieke vragenlijst module van de DD JGZ leverancier**

Voordelen

- 1 Gebruiksvriendelijk wat betreft;
  - a Inrichten
  - b Wijzigingen doorvoeren
  - c Scoreberekening (kwantificeren ‘bevestiging laag risico’ of ‘uitnodiging onderzoek op indicatie’)
- 2 Functioneel beheer kan zelf vragenlijsten binnen de mogelijkheden van de module van de DD JGZ leverancier inrichten
- 3 Eén leverancier

Nadelen

- 1 Afhankelijk van de mogelijkheden van de vragenlijstmodule van de leverancier
- 2 Digitale vragenlijsten zijn niet los van een (gepland) contactmoment te gebruiken
- 3 Inrichting per contactmoment

Consequenties

- 1 Het inrichten van het e-consult past het beste bij de bevoegdheden en competenties van een applicatiebeheerder. Het is aan te bevelen de verantwoordelijkheid daar te leggen.
- 2 De mate van automatisering is afhankelijk van de mogelijkheden van de vragenlijstmodule
- 3 Bijvoorbeeld wanneer met de vragenlijst module wel automatisch de scoreberekening van de ingevulde informatie van ouders mogelijk is maar dat deze niet automatisch in de desbetreffende kinddossiers worden opgeslagen, is voor die handeling een handmatige actie nodig. Dit betekent ook dat de vervolgactie inzetten , die gebeurd op basis van de uitkomst van de scoreberekening, handmatig moet worden opgepakt. De vervolgactie bestaat uit een bijpassende terugkoppeling voor ouders in het ouderportaal klaarzetten en indien nodig een attentie mail naar de JGZ professional versturen. Het is aan te bevelen dat ‘één persoon’ binnen de organisatie verantwoordelijk is voor deze verwerking, bijvoorbeeld de planning.
- 4 Bij wisselen van DD JGZ leverancier moeten de digitale vragenlijsten ingericht met de vragenlijstmodule opnieuw worden ingericht

**WAT HEB JE BEREIKT?**

Een e-consult dat technisch gezien klaar is voor gebruik!

## Hoe organiseer je de communicatie met ouders en medewerkers over het e-consult?

Bij het gebruik van e-consulten wordt op verschillende momenten digitaal gecommuniceerd tussen ouders en JGZ. Wanneer het met kind en ouder gaat zoals verwacht kan de communicatie met ouders geheel geautomatiseerd verlopen en gebeurt deze steeds via een ouderportaal. Ouders krijgen een e-mail dat er een bericht voor hen klaar staat op een beveiligd ouderportaal. Zij loggen op een voor hen passend moment in met behulp van DigiD.

Wat volgt er na de uitnodiging e-consult naar ouders?  
In Afbeelding 2 wordt dit proces weergegeven.

### VOORBEELD

**Onderwerp: Uitnodiging e-consult**

Beste ouder,

Van harte gefeliciteerd met de tweede verjaardag van **{naam kind}**. Er staat een e-consult voor je klaar in Mijn Kinddossier. Wil je deze invullen voor **{ctmt.Datum}**?

**Algemene informatie**  
De vragenlijst is in vijf onderdelen gesplitst. Elk onderdeel moet in één keer doorlopen worden. Wijzigingen worden pas opgeslagen als je op de laatste pagina van elk onderdeel op Opslaan hebt geklikt. Het eerste onderdeel doe je samen met je kind. Het is van belang dat je inlogt met één DigiD, omdat anders alleen de resultaten van degene die het laatst inlogt opgeslagen worden.

**De vragenlijsten**


Onderdeel 1:	Invultijd: ±30 minuten
Het eerste onderdeel bestaat uit activiteiten die je samen met je kind doet. Dit zijn activiteiten op verschillende ontwikkelingsgebieden zoals: Communicatie, grove motoriek, fijne motoriek, probleemoplossend denken en persoonlijk-sociale vaardigheden. Je kind heeft sommige van de activiteiten misschien al gedaan en is aan andere nog niet begonnen. Bij iedere vraag kun je aangeven of je kind de activiteit al doet.	
Onderdeel 2: sociaal emotionele ontwikkeling	Invultijd: 5 minuten
Onderdeel 3: veranderingen binnen het gezin	Invultijd: 2 minuten
Onderdeel 4: over opvoeden	Invultijd: 2 minuten
Onderdeel 5: de balansmeter	Invultijd: 2 minuten


Onderdeel 2 t/m 5 kun je alleen, eventueel dus ook op een ander moment invullen.

**Resultaten**  
De resultaten van de vragenlijsten worden bekeken en beoordeeld. Uiterlijk 3 weken na de uiterste invuldatum krijg je reactie. Komen er uit de vragenlijst bepaalde zorgen naar boven of heb je zelf vragen gesteld in het e-consult? Dan nemen we contact met je op, of word je uitgenodigd voor een afspraak.

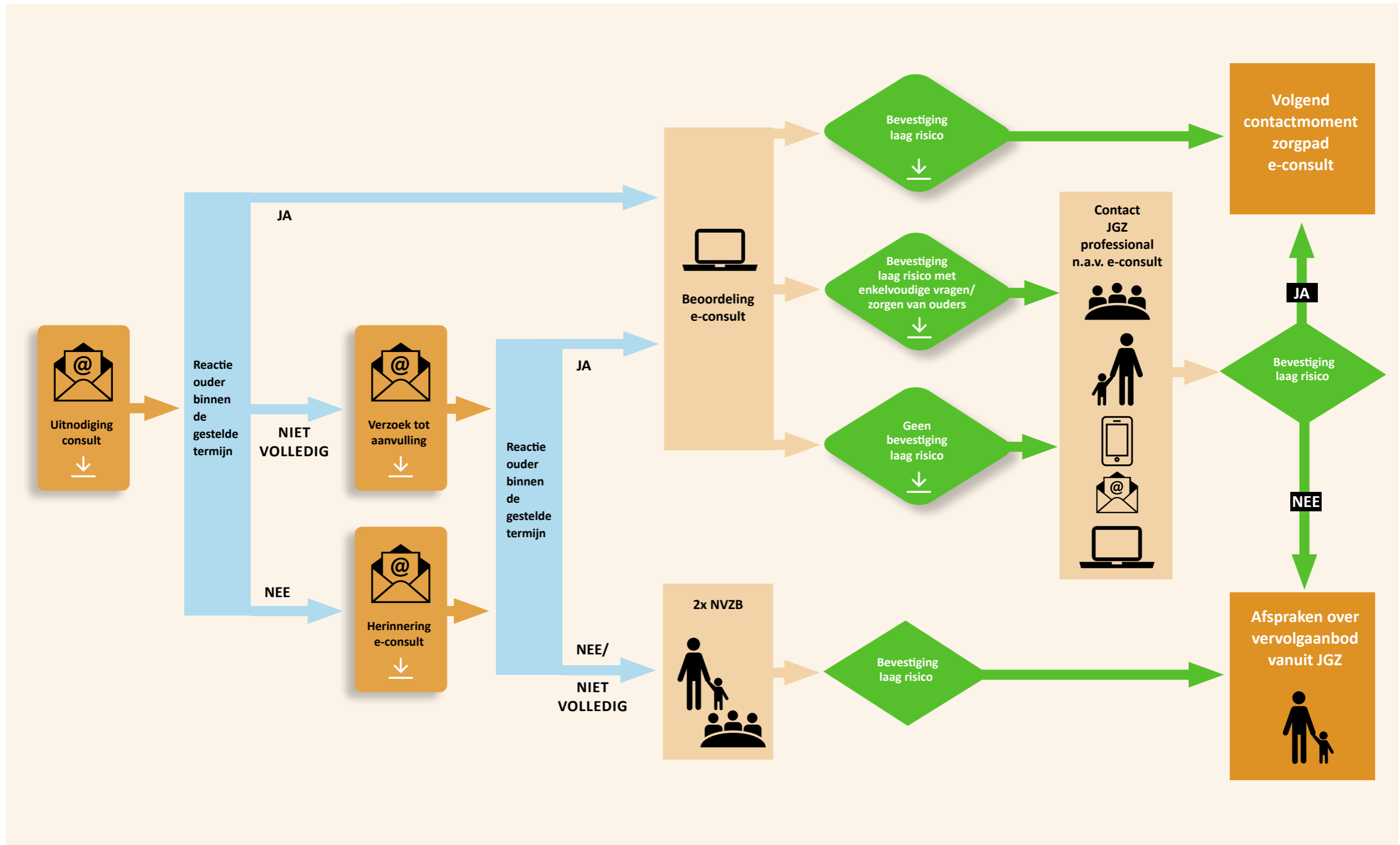
**Groei**  
Als je meer informatie wilt over de groei van je kind, kun je de I Grow App van TNO downloaden in de Appstore of Play Store. In deze app kun je eenvoudig de lengte en het gewicht invoeren.

Veel plezier met het invullen van de vragenlijst!





AFBEELDING 2: Wat volgt na de uitnodiging naar ouders?





\*  
Bij het zorgpad 'e-consulten', toegepast in de haalbaarheid- en effectstudie, werd hiervoor 2 weken gebruikt. Na herinnering nogmaals 2 weken, wat het totaal brengt op 4 weken. De keuze voor een reactietermijn is afhankelijk van de leeftijdsrange van de desbetreffende vragenlijst.

Vragenlijsten met betrekking tot ontwikkelingsvaardigheden van het kind uit het e-consult zijn leeftijdsspecifiek, wat inhoudt dat de antwoorden en bijbehorende scores valide zijn binnen een bepaalde leeftijdsperiode. In de gewenste leeftijdsperiode, ontvangt de ouder een uitnodiging voor het e-consult.

Binnen een bepaalde reactietermijn\* zijn er 3 mogelijke reacties op de uitnodiging:

- 1 de reactie is volledig (alle items zijn beantwoord)
- 2 de reactie is niet volledig (niet alle items zijn beantwoord)
- 3 de reactie is uitgebleven (geen enkel item is beantwoord).

Bij reactie 2 en 3, ontvangt de ouder eenmalig een verzoek tot aanvulling/herinnering met een bepaald reactietermijn. Als er na het verlopen van dit reactietermijn opnieuw geen (volledige) reactie is, kan niet beoordeeld worden of het met kind en ouder gaat zoals verwacht en vindt afhandeling plaats conform afspraak binnen de organisatie bij 2 keer Niet Verschenen Zonder Bericht (NVZB).

Bij 1, de reactie is volledig (dit kan ook zijn na een verzoek tot aanvulling/herinnering) wordt de door de ouder aangeleverde informatie (scores op de vragenlijsten en geplaatste vragen of opmerkingen) beoordeeld. Op basis van voorgedefinieerde waarden volgt terugkoppeling aan de ouder. Los van de terugkoppeling kan ook de ouder zelf het initiatief nemen tot een andere wijze van contact met de JGZ.

Er zijn 3 vormen van terugkoppeling beschikbaar:

- 1 Er is een bevestiging van laag risico op opvoed- en opgroei problemen en ouders hebben geen vragen of opmerkingen. De ouder ontvangt een bericht met een bevestiging dat het e-consult gezien is en de ontwikkeling en opvoeding volgens verwachting verloopt. De mate van automatisering bepaald of dit bericht gedeeltelijk of volledig geautomatiseerd wordt verzonden.



2

Er is een bevestiging van laag risico op opvoed- en opgroei problemen met vragen of opmerkingen van ouders.

De JGZ professional ontvangt een melding (afhankelijk van de gekozen mate van automatisering via mail attentie of medewerkersportaal). Deze beoordeelt of de vraag of opmerking van de ouder contact vraagt.

Indien dit niet nodig is (bijvoorbeeld: Als op de vraag Denk je dat je kind net zo praat als andere peuters van zijn of haar leeftijd? “Nee” wordt geantwoord, maar in de toelichting staat: ik denk dat hij/zij het beter doet.”) kan feedback verzonden worden.

Als de vraag of opmerking van de ouder contact vraagt (bijvoorbeeld als er in een open tekst ruimte toelichting wordt gegeven bij de vragen van Veranderingen in het Gezin; De verhuizing heeft erg positieve invloed op ons gezin; Maar “Noor plast sinds de verhuizing weer in haar broek, terwijl ze daarvoor al drie maanden zindelijk was!”), draagt de JGZ professional zorg voor een passende vorm van contact met de ouder (telefonisch, via e-mail, beeldbellen of een fysieke afspraak). De vraag of opmerking van de ouder kan ook een enkelvoudige adviesvraag zijn (bijvoorbeeld ik heb volgende maand een afspraak bij de tandarts, vanaf welke leeftijd adviseren jullie om je kind hier mee naar toe te nemen) dan kan de reactie in de terugkoppeling naar de ouders worden ingevoegd.

3

Er is geen bevestiging van laag risico op opvoed- en opgroei problemen, al dan niet gecombineerd met vragen of opmerkingen van ouders.

De JGZ professional ontvangt een melding dat uit door de ouder aangeleverde informatie (scores op de vragenlijsten en geplaatste vragen of opmerkingen) blijkt dat de opvoeding of het opgroeien niet volgens verwachting verloopt (afhankelijk van de gekozen mate van automatisering via mail attentie of medewerkersportaal).

Zij beoordeelt of contact nodig is op basis van de scores op de vragenlijsten en de vragen of opmerkingen van de ouder. Indien zij besluit dat contact niet nodig is (bijvoorbeeld: De vragenlijst over de ervaren opvoedstress geeft een indicatiemelding wanneer de ervaren stress extreem laag is; vanwege het risico op verwaarlozing.

In de voor het zorgpad ‘e-consulten’ geselecteerde groep komt het echter ook voor dat deze zeer weinig tot geen stress rondom opvoeden ervaren daarom wordt deze melding voor extra beoordeling aan de professional voorgelegd. Zij kent het gezin en kan inschatten of dit passend is bij dit gezin. Indien het passend is bij dit gezin en de scores op de andere vragenlijsten een overeenstemmend beeld geven, kan ook in deze situatie terugkoppeling 1 verzonden worden.

Als op basis van de scores op de vragenlijsten en de vragen of opmerkingen van de ouder contact nodig is (bijvoorbeeld: De vragenlijst met betrekking tot de ontwikkeling van het kind geeft aan dat de score op communicatie onder de afkapwaarde zit en verdere beoordeling van een professional vraagt of een heel ander voorbeeld de ouder geeft op de Balansmeter aan uit balans te zijn vanwege een besluit tot echtscheiding en behoefte heeft aan contact met de JGZ professional), kan op basis van die scores op de vragenlijsten en de vragen of opmerkingen bepaald worden welke contactvorm nodig is (telefonisch, via e-mail, beeldbellen of een fysieke afspraak). Hierbij zou gekozen kunnen worden om ook hierin de regie bij ouders te leggen en hen in de terugkoppeling te vragen zelf een voor hun passende fysieke afspraak in te plannen. Dit kan uiteraard alleen als je als organisatie beschikt over een digitaal systeem waarbij ouders zelf een afspraak kunnen inplannen.

Bij alle soorten terugkoppeling (geen vervolgspraak, opmerking geen vervolgspraak en met vervolgspraak) wordt gesproken over “een bijlage met activiteiten die je samen kunt ondernemen om de ontwikkeling van jouw kind te stimuleren”.

### Tip!

Met de opgedane ervaring en kennis uit het ontwikkelproject en dit onderzoek is het proces rondom het uitnodigen van ouders en terugkoppelen steeds verder geautomatiseerd. Een mogelijkheid om dit nog verder te automatiseren komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

### Randvoorwaarden:

- De gekozen inrichting (zie tabel 1) is bepalend voor de mate van automatisering. Zo bepaalt de mate van automatisering bijvoorbeeld of een signaal vanuit de informatie aangeleverd door de ouders via mail attentie of medewerkersportaal bij de JGZ professional komt. Kortom de gemaakte keuze betekent ook dat de bijbehorende consequenties moeten worden ingericht.



### Zorgpad 'e-consulten' voor andere leeftijden

Het zorgpad 'e-consulten' bestaat uit een meerdere e-consulten (in de periode na het evaluatiemoment waarop in samenspraak met ouders is bepaald dat dit een passend vervolg is tot het volgende evaluatiemoment). Het proces rondom het e-consult wordt daarbij steeds herhaald. Het proces van uitnodigen en berichtgeving over de resultaten aan ouders en professionals is volledig te automatiseren. Voor het uitnodigen van ouders (de uitnodiging, de herinnering en het verzoek tot aanvulling) zijn standaardberichten

beschikbaar. Deze standaardberichten zijn leeftijdsspecifiek en vragen aanpassing wanneer er e-consulten voor andere leeftijden ontwikkeld worden. Ook voor de terugkoppeling (automatische terugkoppeling bij bevestiging laag risico, e-mailformat voor JGZ professionals bij het beantwoorden van enkelvoudige vragen of een uitnodiging voor onderzoek op indicatie), zijn standaardberichten beschikbaar.

Ook voor deze standaardberichten geldt dat ze leeftijds-specifiek zijn en aanpassing vragen wanneer er e-consulten voor andere leeftijden ontwikkeld worden.

27



### WAT HEB JE BEREIKT?

Het zorgpad 'e-consulten' is klaar voor gebruik bij die kinderen en ouders waarvoor dit een passend JGZ aanbod is!

# MOGELIJKHEDEN TOT VERBETERING

Er zijn drie mogelijkheden tot verbetering:

- 1 medewerkersportaal
- 2 ouders meenemen in de inhoud van het e-consult
- 3 Zorgpad 'e-consulten' voor anderstaligen.

## Optie 1: Medewerkersportaal

Het gebruik van e-consulten leidt ertoe dat JGZ professionals hun tijdsbesteding anders kunnen verdelen.

Door e-consulten blijft het contact tussen JGZ en ouders en kinderen met laag risico via digitale wegen (en zoveel

mogelijk geautomatiseerd) onderhouden, als ouders aangeven dat dit voor hen een passende manier is. Hierdoor blijven alle kinderen in beeld en komt tijd vrij om kinderen met een verhoogd en hoog risico meer aandacht te geven. Bovendien worden competente ouders in hun kracht gezet door de verantwoordelijkheden die bij een e-consult horen. Dit draagt bij aan hun participatie. Dit impliceert ook voor de professional een grote verandering.

Het inrichten van een medewerkersportaal kan de professional, het veranderproces en het proces rondom het werken met e-consulten ondersteunen. Zo biedt het medewerkersportaal de professional een overzicht van alle e-consulten. Die e-consulten waarbij expertise van de professional wordt gevraagd, zijn direct zichtbaar. Door op de link te klikken bij de te ondernemen actie, krijgt de professional een voorstel voor vervolg.

In 2015 is een proefopstelling van een medewerkersportaal ontworpen.

De afbeeldingen op de volgende pagina geven een idee hoe zo'n medewerkersportaal eruit kan zien.



# VOORBEELD

SharePoint Admin ADA

BLADEREN PAGINA DELEN VOLGEN BEWERKEN

Ouderportaal Ouders Medewerkers

Zoeken in deze site

## Welkom op het medewerkerportaal

KOPPELINGEN BEWERKEN

Werklijst

Status	Type afspraak	Actie	Start datum	Invullen voor	Invul datum	Type vragenlijst	Naam	Geboorte datum	Communicatie	Grove motoriek	Fijne motoriek	Probleem oplossend denken	Persoonlijk sociaal	Inzien
	eConsult		24-03-2015	07-04-2015	19-03-2015	ASQ	Linda	25-04-2013	60	55	60	55	60	pdf
	eConsult		23-03-2015	06-04-2015	19-03-2015	ASQ	Olivier	24-02-2013	55	60	55	60	60	pdf
	eConsult		18-03-2015	01-04-2015	18-03-2015	ASQ	Ellen	19-04-2013	0	60	60	0	60	pdf
	eConsult		18-03-2015	01-04-2015	19-03-2015	ASQ	Roos	19-04-2013	60	60	60	60	55	pdf
	eConsult		23-03-2015	06-04-2015	19-03-2015	ASQ	Yvonne	24-02-2013	55	60	55	60	60	pdf
	eConsult	<a href="#">Geef feedback</a>	24-03-2015	07-04-2015	23-03-2015	ASQ	Bram	25-04-2013	60	60	15	55	50	pdf
	eConsult	<a href="#">Geef feedback</a>	18-03-2015	01-04-2015	19-03-2015	ASQ	Laura	19-04-2013	60	0	40	60	60	pdf
	eConsult	<a href="#">Geef feedback</a>	24-03-2015	07-04-2015	23-03-2015	ASQ	Puck	25-04-2013	60	20	55	60	60	pdf
<input type="checkbox"/>	eConsult		18-03-2015	01-04-2015		ASQ	Timo	19-04-2013						
<input type="checkbox"/>	eConsult		24-03-2015	07-04-2015		ASQ	Lars	24-04-2013						
	eConsult		24-03-2015	07-04-2015	19-03-2015	ASQ	Milan	24-04-2013	60	60	60	55	30	pdf

- Groen, ontwikkeling volgens verwachting en geen vragen (automatische feedback)
- Blauw, ontwikkeling volgens verwachting maar wel vragen
- Oranje, ontwikkeling niet volgens verwachting en geen vragen
- Rood, ontwikkeling niet volgens verwachting en vragen
- Wit, vragenlijst nog niet ingevuld (de ouder ontvangt automatisch herinneringen)
- Zwart, einddatum overschreden

# VOORBEELD

SharePoint Admin ADA ▾ ⚙

BLADEREN PAGINA DELEN VOLGEN BEWERKEN

KOPPELINGEN BEWERKEN

### Feedback geven

Invol datum	Type vragenlijst	Naam	Geboorte datum	Communicatie	Grove motoriek	Fijne motoriek	Probleem oplossend denken	Persoonlijk sociaal	Inzien
23-03-2015	ASQ	Puck	25-04-2013	60	20	55	60	60	pdf

Op basis van de scores en de ingevulde open vragen wordt het type feedback naar de ouder bepaald.

**Instructie JGZ medewerker**  
 De conclusie of het kind volgens verwachting ontwikkelt wordt gebaseerd op basis van de scores van de ASQ vragenlijst en de algemene vragen van de ouder.

De score van de ASQ test laat zien dat de ontwikkeling van Puck niet volgens verwachting verloopt. De score van de ASQ test ligt niet in lijn met verwachting.

De informatie die reeds naar de ouder is gestuurd:  
 "Naar aanleiding van uw reacties op de vragen nemen wij contact met u op." De ouder heeft de volgende vragen/zorgen ingevuld:

Is er iets waar u zich zorgen over maakt bij uw kind?  
 ja; ik maak me soms wat zorgen over haar grove motoriek. Is heb het idee dat ze misschien wel te bang is voor dit soort activiteiten. Maak ik me terecht zorgen?.

De ouder verwacht reactie van jou naar aanleiding van de score en de bovenstaande vragen. Bespreek met de ouder het vervolgpad.

#### Feedback naar ouder

Geachte ouder(s)/verzorger(s),

Zoals vermeld ontvangt u van ons een reactie op de door u ingevulde vragenlijst.

U heeft aangegeven dat u zich zorgen maakt over de grove motoriek van uw dochter Puck, maar u niet zeker weet of u zich terecht zorgen maakt. Ons advies is om een afspraak te maken om dit te bespreken met de jeugdverpleegkundige. U ontvangt op korte termijn een uitnodiging van ons voor een afspraak, zodat we uw zorgpunten met elkaar kunnen bespreken en we enkele testen kunnen doen met Puck.

Heeft u nog vragen, aarzel dan niet om contact op te nemen.

Uw Jeugdgezondheidszorgteam



### Optie 2: ouders meenemen in de inhoud van het e-consult

Het e-consult bevraagt ouders op onderwerpen die gerelateerd zijn aan de ontwikkeling van het kind en de opvoedsituatie. De ontwikkeling gerelateerde onderwerpen zijn communicatie, grove en fijne motoriek, probleemoplossend denken, persoonlijk – sociale vaardigheden en sociaal-emotionele ontwikkeling. Vragen over de opvoedsituatie zijn opgenomen in het onderwerp opvoedingssituatie en verandering in het gezin. Meer dan 50% van de ouders ziet alle ontwikkeling gerelateerde onderwerpen die opgenomen zijn, graag terug in het e-consult. Wat betreft de opvoedsituatie, vindt minder dan de helft van de ouders vragen relevant voor in het e-consult (44% opvoedingssituatie, 34,3% veranderingen in het gezin en 42% zorgen aangegeven door ouder(s)/verzorger(s)). Terwijl de professionals op alle onderwerpen een hoger percentage laten zien. Mogelijk speelt hierbij de professionele expertise over veilig en gezond opgroeien mee.



Uit de resultaten blijkt dat ouders meer gericht zijn op de daadwerkelijke ontwikkelingsvragen. Ouders zijn mogelijk minder bekend met het bredere verband tussen de opvoedsituatie en ontwikkeling van het kind. Het is wenselijk ouders meer uitleg te geven over de inhoud van het e-consult.

In dit kader zou het ons inziens interessant zijn om aan ouders visueel te laten zien hoe alle factoren rondom een kind van invloed zijn op het veilig en gezond opgroeien (bijvoorbeeld door de samenwerking te zoeken met 360 childdoc) en daaraan onderzoeksvragen te koppelen of dit bijdraagt aan de kennis van ouders, of zij deze toevoeging van waarde vinden en of ze hierdoor anders naar de vragen rondom opvoeding, veranderingen in het gezin en zorgen aangegeven door ouders zelf gaan kijken.



### Optie 3: Zorgpad 'e-consulteren' voor anderstaligen

32

Voldoende beheersing van de Nederlandse taal is tot op heden een voorwaarde om als ouder gebruik te kunnen maken van het zorgpad 'e-consulteren'. Dit om de weg te kunnen vinden op het ouderportaal, om vragenlijsten in te kunnen vullen en feedback te kunnen lezen. Echter nu blijkt dat het zorgpad 'e-consulteren' meerwaarde heeft ten opzichte van een fysiek consult, en resulteert in een even goede gezonde en veilige ontwikkeling voor het kind is deze werkwijze door de gestandaardiseerde en geautomatiseerde aanpak wellicht bij uitstek geschikt om ook voor anderstaligen te ontwikkelen.

#### WAAR WIL JE MEER OVER WETEN?

- > Inleiding
- > Voorwaarden en kaders
- > Kosten voor de opstart en inzet van e-consulteren met rekentool
- > Hoe implementeer je het zorgpad 'e-consulteren' in de JGZ?
- > Hoe organiseer je het?
- > Mogelijkheden tot verbetering



De volgende documenten zijn als Worddocument te downloaden:

- ↓ Bijlage 1.1\_uitnodiging e-consult
- ↓ Bijlage 1.2\_herinnering e-consult
- ↓ Bijlage 1.3\_aanvulling e-consult

---

- ↓ Bijlage 2.1-2.2\_vragenlijst en scorelijst 24 maanden
- ↓ Bijlage 2.3-2.4\_vragenlijst en scorelijst 30 maanden
- ↓ Bijlage 2.5-2.6\_vragenlijst en scorelijst 36 maanden

---

- ↓ Bijlage 3.1\_terugkoppeling 2-2half jaar\_geen vervolgspraak
- ↓ Bijlage 3.2\_terugkoppeling 2-2half jaar\_vraag-opmerking
- ↓ Bijlage 3.3\_terugkoppeling 2-2half jaar\_afwijkende score
- ↓ Bijlage 3.4\_terugkoppeling 3 jaar\_geen vervolgspraak
- ↓ Bijlage 3.5\_terugkoppeling 3 jaar\_vraag-opmerking
- ↓ Bijlage 3.6\_terugkoppeling 3 jaar\_afwijkende score
- ↓ Bijlage 3.7\_terugkoppeling behoefte aan contact

---

- ↓ Bijlage 4\_Gebruikersoordeel ouders en professional

---

- ↓ Download het **totale pakket** Wordbestanden als zip-bestand.

## Colofon

**Betrokken organisaties bij de uitvoering van het project  
'Zorgpad met e-consulten voor peuters met een laag risico  
op opvoeden opgroei problemen: een gerandomiseerde trial':**

Yunio, GGD Zeeland, UMC Utrecht/Julius Centrum

### **Met dank aan:**

Actiz, AJN, Betty Blocks, Buro Wisselstroom, CJG Capelle aan de IJssel, GGD BZO, GGD GHOR NL, GGD rU, GGD West Brabant, GGD Zaanstreek Waterland, GGD Zeeland, GGD Zuid Limburg, Innovatiespotters, JGZ Almere, JGZ ZHW, Jong JGZ, NCJ, Topicus, UMC Utrecht/Julius Centrum, VNG, V&VN, Yunio, ZonMw, Zorgboog, Zuidzorg

Dit project (736200009) is mede mogelijk gemaakt door ZonMw.

### **Auteurs:**

Ingrid Staal (projectleider)

Arina Brunekreeft (junior onderzoeker)

### **Vormgeving:**

[www.ontwerpstudiospanjaard.com](http://www.ontwerpstudiospanjaard.com)

**Meer weten over de SPARK-methode en het zorgpad e-consulten?**

[www.spark-methode.nl](http://www.spark-methode.nl)